

Informe Encuesta de Satisfacción Primer Semestre de 2019

Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -SILVIAA-

1. Introducción.

Silviaa es un sistema de chat automatizado que funciona las 24 horas del día los 7 días de la semana, en donde los ciudadanos pueden ingresar a realizar preguntas en un lenguaje común y obtienen respuesta con la información disponible en su base de conocimiento, la cual es alimentada constantemente.

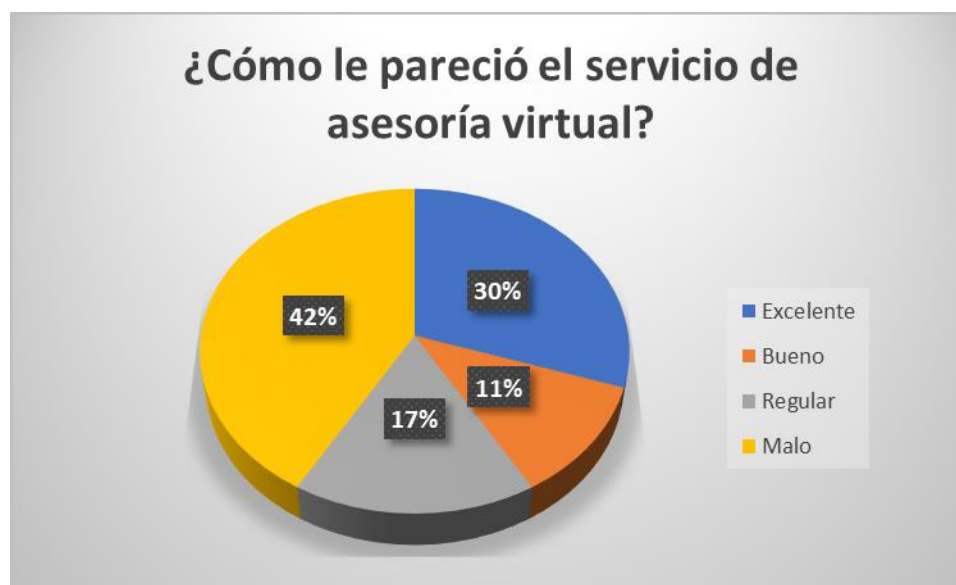
Al finalizar cada sesión en Silviaa, se da la opción de responder una breve encuesta de tres (3) preguntas, más una opcional, con las cuales se busca medir la percepción del servicio ofrecido por la herramienta, la eficacia de sus respuestas y las opiniones generales sobre su funcionamiento.

2. Análisis de Resultados.

Para el primer semestre de 2019, se registraron un total de 836 sesiones en el Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa-. Ahora bien, de este número tan solo el 13.52% respondió la encuesta.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta por cada una de las preguntas aplicadas:

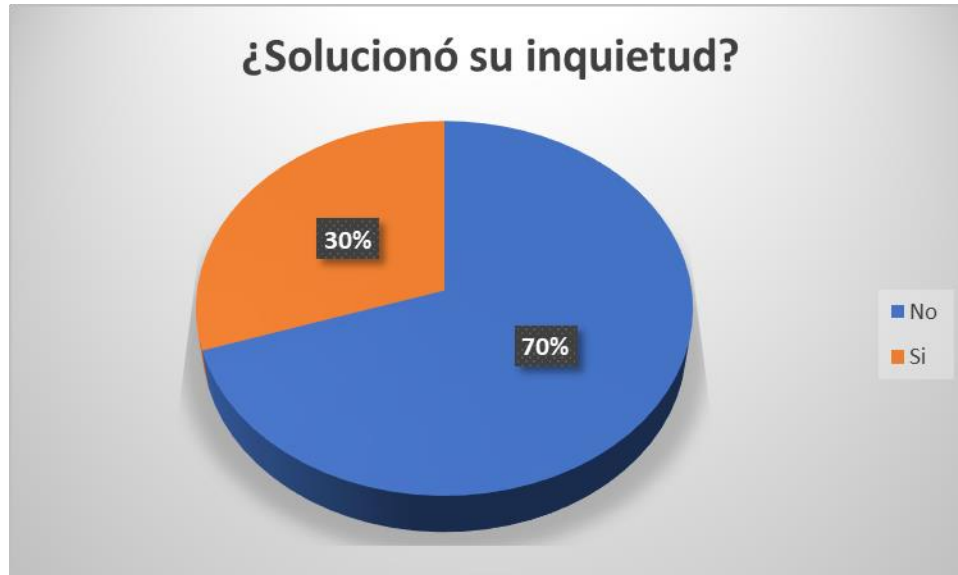
- *¿Cómo le pareció el servicio de asesoría virtual?*



De las 113 personas que respondieron la encuesta, 34 consideraron que el servicio fue excelente. Por otra parte, para 13 personas el servicio ofrecido fue bueno; 19 manifestaron que era regular y 47 que fue malo. Con estos resultados se muestra que, en su mayoría, las personas se encuentran satisfechas con el servicio ofrecido por Silviaa. Sin embargo, no se puede dejar de lado que el 86.48% de las personas que utilizaron la herramienta no

respondieron la encuesta, lo cual dificulta medir la percepción global que tienen los ciudadanos de Silviaa.

- *¿Solucionó su inquietud?*



Del 100% de los ciudadanos que ingresaron a hacer uso de la herramienta y respondió la encuesta; el 70% manifestó que mediante la herramienta del asesor virtual no fue resultado su inquietud y el 30% expresó que sus preguntas habían sido solucionadas.

Si bien la mayoría de personas que respondieron la encuesta manifestaron que su inquietud no fue solucionada, es importante destacar que el Asesor Virtual es un sistema de chat de respuesta automática que funciona a partir de una base de conocimiento compuesta por preguntas y respuestas de carácter general.

Esta herramienta tecnológica fue implementada con el fin de brindar una asesoría online a los ciudadanos respecto de las funciones y actividades que desempeña la Agencia en el sector de hidrocarburos en el país, para lo cual se deben formular preguntas claras. En algunos casos, los ciudadanos presentan sus inquietudes mediante una palabra, como, por ejemplo, “producción”, “petróleo”, entre otras, lo que dificulta identificar la pregunta de manera clara. En todo caso, el sistema tiene la capacidad de mostrar una lista de posibles preguntas asociadas a la palabra escrita, lo que ayuda a que las personas encuentren su respuesta.

Según lo advertido a partir de su funcionamiento, muchas de las preguntas realizadas corresponden a interrogantes de carácter específico que el sistema no logra identificar. Sin embargo, debe resaltarse que Silvia cuenta con la opción de envío por correo electrónico de inquietudes particulares que son direccionadas a funcionarios expertos de las diferentes áreas de la ANH quienes se encargan de generar la respuesta.

Con el análisis de las sesiones diarias en Silviaa, se realiza un proceso constante de actualización y optimización de la herramienta, donde las preguntas que son realizadas por los ciudadanos se incorporan al sistema para garantizar una atención eficaz con información actualizada y concreta.

- *¿Cuál de las siguientes opciones de mejora del Asesor Virtual priorizará?*

La tercera pregunta está enfocada a que el ciudadano puede manifestar cuál puede ser una acción de mejor de acuerdo con su percepción de la herramienta, en este sentido, 41 usuarios opinan que una acción de mejora sería la realización de foros temáticos; 33 de los ciudadanos que usaron la herramienta, manifiestan que una mejora es más funciones de accesibilidad y 9 ciudadanos expresaron que la integración con redes sociales es una buena opción de mejora.

Como se evidencia el total de ciudadanos que respondió esta pregunta no corresponde con el número total de encuestas, esto se debe a una actualización de la encuesta en el mes de junio, ya que existía la opción “otra” para sugerir una mejora diferente a las expuestas en la lista, sin embargo, la cuarta pregunta cumplía con la misma finalidad al darle la posibilidad al usuario de ingresar una opinión más personal o opcional, por lo que se eliminó. Antes de la actualización, hubo un total de 30 ciudadanos que escogieron la opción “otra”.

- *Tu opinión es importante para nosotros...*

Las opiniones manifestadas por el 21% de los ciudadanos que hicieron uso de la herramienta son diversas. En muchas de ellas se plasmaron nuevamente preguntas a la herramienta y en otras, mensajes de agradecimiento e insatisfacción. A continuación, se muestra algunas de las opiniones de los ciudadanos:

Opiniones de los Ciudadanos
atención real
información de procedimientos y agendamiento de citas ya que es difícil lograr comunicación efectiva de manera telefónica
tienen una maquina que solo envía respuesta aleatorias sin dar solución a la petición
Asesores Reales
tener comunicación con un asesor real
Que se pueda interactuar con una persona que busque realmente la respuesta a cada inquietud
Ninguna. Qué servicio tan regular.
no hay suficientes opciones para consultar específicamente lo que se reuiere.
NO ES EFICIENTE
Solicitud de correo electronico para envio de correspondencia de entidad a entidad
que fuera una Persona.
busqueda de informacion
Asesor directo
Tener acceso a la información completa.
prueba

Tengo un trabajo de investigación sobre el modelo extractivista Colombiano, y necesito informacion de las hectareas explotadas desde el 2000 y no aparecen todos los años con esta informacion, lastimosamente mis dudas no fueron resueltas
esperaba una persona no un computador, lo siento impersonal
Más amplio, debe ser.
No sirve
Muchas gracias
no encontré la información desagregada por años y ubicación
malo
No encuentro lo solicitado. Necesito informacion mas detallada y aqui solo encuentro preguntas y respuestas pre elaboradas.
El servicio de Chat en realidad no da soporte. Gracias!
atención real

Al efectuar una lectura de las opiniones de las personas que respondieron la encuesta, se puede observar que se centran en los siguientes puntos generales: atención personalizada; soluciones a las inquietudes no estandarizadas y poco concretas; información poco detallada.

En cuanto a la atención personalizada, es importante tener presente que Silviaa es una herramienta tecnológica diseñada para responder las consultas de los ciudadanos en tiempo real, minimizando así los tiempos de respuesta y el recurso humano utilizado para tal fin.

Silviaa funciona como un sistema de chat automatizado durante las 24 horas del día, permitiendo acceder a información de la Agencia en cualquier momento. Precisamente, el fin de la herramienta es brindar una atención inmediata con la información disponible en el sistema y la página de la ANH. La atención personalizada se tiene prevista a través de los otros canales de comunicación con los que cuenta la Agencia (correo electrónico o la vía telefónica).

Por otra parte, como se ha señalado, no se puede olvidar que el Sistema funciona a partir de una base de conocimiento que está en constante construcción y actualización. Los casos en que los ciudadanos no obtienen respuesta se dan por alguna de las siguientes razones: las preguntas son realizadas a partir de una palabra o un grupo de palabras que el robot no logra identificar; las preguntas no son temas de competencia de la Agencia, en otros casos, son realizadas en un idioma diferente al español y por otra parte, solicitan información que aún no se encuentra publicada en la página de la Agencia (la cual es la primera fuente de información de Silviaa para alimentar la base de conocimiento) o, específica y técnica, la cual no puede ser brindada al público en general sino que requiere de otros medios para acceder a ella, como por ejemplo, un derecho de petición.

De acuerdo con esto, es oportuno aclarar que con Silviaa se brinda información general del quehacer de la Agencia, así como información de temas relevantes para la ciudadanía en general en el sector de hidrocarburos. De manera que para preguntas muy específicas o para resolver cuestiones particulares, el Sistema no puede brindar soluciones concretas. Para este tipo de casos, estas consultas se direccionan a funcionarios expertos en los diferentes temas.

Finalmente, en referencia a la poca difusión de la herramienta, hay que decir que se han realizado algunas campañas de difusión a través de las redes sociales y medios electrónicos, para que los ciudadanos puedan conocer los beneficios que tiene Silviaa y la facilidad que implica su utilización.

A partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la presente encuesta se establecerán acciones de mejora que permitan fortalecer los aspectos positivos de Silviaa y cambios para lograr una mayor efectividad en su objetivo de brindar información oportuna y responder adecuadamente en tiempo real a todos los ciudadanos interesados en el sector de hidrocarburos en el país.

3. Conclusiones.

Para el primer semestre de 2019 solo el 13.52% del 100% de las personas registradas respondieron la encuesta de satisfacción de Silviaa, por lo cual es necesario incentivar no solo una mayor participación en el uso de la herramienta sino en las encuestas formuladas para conocer la percepción mayoritaria de los ciudadanos que acceden a sus servicios.

El Sistema Virtual de Asesoría de la ANH -Silviaa se encuentra en constante mejora y actualización de la información contenida en su base de conocimiento. Esta encuesta resulta ser un insumo importante para su mejora, teniendo en cuenta que, según los datos obtenidos, la herramienta en la mayoría de los casos no ha brindado solución a las inquietudes planteadas y a pesar de ser una herramienta eficaz no es efectiva.

4. Plan de Mejora.

Como resultado de la encuesta se plantean las siguientes acciones de mejora:

- Realizar un análisis diario de las sesiones realizadas en el sistema que permita identificar los temas frecuentes para los cuales la herramienta no cuenta con una respuesta.
- Actualizar la información disponible en la base de conocimiento, lo cual es importante para brindar la mejor atención con el Asesor Virtual.
- Consultar constantemente la información disponible en los diferentes portales del sector, con el fin de identificar temas de interés en los ciudadanos.
- Difundir por medio de diversas estrategias de comunicación el Asesor Virtual, para que la comunidad pueda conocerlo y así mismo hacer uso de la herramienta.
- Actualizar en forma constante la base de conocimiento, para mayor efectividad en la información brindada.